

# 影响门诊导医服务质量原因分析及对策

屈 娜

(重庆医科大学附属第二医院 重庆 400010)

**【摘 要】**目的：探讨影响门诊导医服务质量原因，以及相对应的措施。方法：选入我院于2018年7月—2020年5月期间在门诊部工作的人员35例进行分析，了解患者的影响门诊导医服务质量原因，并解决存在的影响因素，分析管理前后相关指标的变化。结果：管理后，满意度高于管理前；管理后护理安全事件的发生率低于管理前，组间数据存在差异( $p < 0.05$ )。结论：及时的分析影响门诊导医的因素，并及时地进行整改，可以提高患者的满意率，减少护理安全事件的发生。

**【关键词】**门诊导医服务质量；对策

医院有着较多科室，门诊作为主要的对外窗口，是患者对医院的第一印象，当患者在就诊之后，先和导诊人员接触，导诊的服务质量可反映出医院护理的水平，为此，本文通过对我院于2018年7月—2020年5月期间在门诊部工作的人员35例进行分析，总结影响质量的因素，并制定应对措施。

## 1 基础资料和方法

### 1.1 基础资料

将我院于2018年7月—2020年5月期间在门诊部工作的人员35例作为本次实验对象，其中年龄最大33岁，最小20岁，平均年龄在 $(29.30 \pm 1.45)$ 岁。其中2017年6月—2018年6月实施常规管理；2018年7月—2019年8月对门诊工作进行影响质量的因素分析，并制定应对措施。

### 1.2 方法

管理前，对于门诊导医工作人员按照医院的要求进行管理，进行管理后，需要先分析影响质量的因素，并为此制定应对措施。

影响导医服务质量的因素：(1)服务理念的差异性不同，因为导医属于新生的事物，和以患者为中心的理念相符合，在就诊的过程中，除了一般的导医，还会对就诊的服务形式<sup>[1]</sup>，就医环境，时间等有要求，若没有明确患者的需求，盲目的导医，会影响服务的质量；(2)职业素养参差不齐，因目前医院的导医均为新毕业或者无临床经验的护士组成，专业素养不够，在接待患者的过程中也会存在疏忽，会影响患者的满意率；(3)专业水平不全面，因为医院人员构成的设定，导医的水平较低，且又因医院也会存在更换频繁的情况，对于科室新的业务，各种疾病常识等，无法精准的对病情作出预估，导医差。

应对方案：(1)岗前综合培训，导医护士在成功应聘后，均需要进行为期不得少于一周的岗前培训，医院需要为培训编制相关的培训手册，包含内容有：爱岗敬业，能够以患者为中心，主动微笑的服务患者，医院需要配置巡查人员，对于存在被动的服务的事件进行记录，并作为绩效考核：穿着得体，语气温柔，让患者能够感受到被关心；进行语言培训，能够减少医患纠纷；了解分诊相关知识，医院环境，科室特色，医生等；(2)岗前进行职责完善，依据工作内容的不同，按照班次不同划定导医工作人员，每日提前半小时到岗，做好准备，且对于就诊的患者主动迎接<sup>[2]</sup>，耐心回答患者的问题，精准的分诊，维持就诊的顺序，大厅保持清洁，且在患者挂号，交费等环节给予一定的协助；可以提供存放物品，老花镜等便民服务等；(3)完善导医服务流程，医院需要制定导医完善服务流程，迎接患者一向科室护士转交患者—给予检查，协助治疗等—依据患者的需求，将患者送往病房；(4)进行信息收集，向门诊患者发放满意度调查表，收集患者的就诊信息；(5)强化健康教育，除了主动和患者交流，还可以向患者发放相关疾病的治疗资料，医院新技术宣传等，提高患者对医院的信任。

### 1.3 观察标准

管理前后相关指标的变化。

## 1.4 统计学分析

研究应用SPSS22.0进行数据计算。计数资料选择X<sup>2</sup>值进行检验，以 $P < 0.05$ 作为数据差异界限，说明统计学差异存在。

## 2 结果

管理前后相关指标的变化

表1数据可知，管理后，满意度高于管理前；管理后护理安全事件的发生率低于管理前，组间数据存在差异( $p < 0.05$ )。

表1 管理前后相关指标的变化[n(%)]

| 组别             | 例数  | 满意度         | 护理安全事件    |
|----------------|-----|-------------|-----------|
| 管理前            | 500 | 449 (89.80) | 20 (4.00) |
| 管理后            | 500 | 480 (96.00) | 3 (0.60)  |
| X <sup>2</sup> | —   | 14.5697     | 12.8610   |
| P              | —   | 0.0001      | 0.0001    |

## 3 讨论

对于门诊导医服务，在未进行管理之前，一般是没有工作人员对患者进行引导，会聚集在挂号处，没有完善的具体便民服务，在完成挂号之后，也没有工作人员进行引导，患者在问诊的过程中会有较多问题，秩序也混乱，且也有部分的患者行动不便，无法及时的得到帮助，患者的满意率较低。

对护理服务质量管理之后，会提高导医的积极性，主动地进行服务，且能够对工作保持热情，保持良好的服务态度，对于有问题的患者能够及时地进行解答，并进行就诊引导，可缩短就诊的时间，更方便患者就诊。

近些年随着人们对健康服务的认知在不断地提高，过往的护理服务模式以及理念等已经不适用于当今的医疗服务，在实际的医疗服务过程中，和患者需求进行结合，且能够建立合理的就诊流程<sup>[3]</sup>，先分析现有的流程，对存在的问题进行分析和总结，并且制定相关的解决方案，将不合理的环节剔除，细化工作，以便制定更加严谨的服务流程，确保服务质量的提高。进行管理后，可以提高工作效率，简化工作流程，解决患者存在的问题，从而提高满意率，在这个过程中，也能够培养和挖掘优秀人才，更好的推动医院发展，提高整体的服务质量。

本次实验数据证实，管理后满意度高于管理前；管理后护理安全事件的发生率低于管理前，数据存在差异( $p < 0.05$ )，其数据说明应用管理后可以缩短工作时间，医患之间的交流得到加强，准确导医，确保患者能够得到及时治疗。

综合以上结论，及时地分析影响门诊导医的因素，并及时地进行整改，可以提高患者的满意率，减少护理安全事件的发生。

## 参考文献：

- [1] 韩凤蕊, 向志云, 邱小丽, 等. 影响门诊导医服务质量原因分析及对策[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(9): 61-62.
- [2] 梁毅, 曾雪玲. 门诊护理工作满意度调查分析及对策[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(1): 171-173.
- [3] 冯婉, 端静. 品管圈活动提高患者对门诊导医服务满意率的实践[J]. 中西医结合心血管病杂志(电子版), 2018, 6(14): 164-165.